



荥阳市人民医院  
XINYANG PEOPLE'S HOSPITAL

人物篇

# 俯首耕耘敢为先 引领学科促发展

## 记荥阳市人民医院护理部主任丁恒

她,蕙质兰心、慧心巧思;她,才德兼备、有咏思之才,她就是丁恒,荥医护理“掌门人”。

1996年毕业于,丁恒怀揣着南丁格尔精神和信念走进荥阳市人民医院。自参加工作以来,她先后在内科、外科、重症医学科、门诊部等科室工作,先后荣获郑州市技术标兵、郑州市优秀护士、荥阳市三八红旗手、荥阳市南丁格尔式护士长、荥阳市最美母亲等多个荣誉称号,兼任河南省郑州市医院品管圈护理专业委员会第一届委员、河南省卒中学会护理学分会第一届委员、河南省卒中学会健康教育分会第一届委员、郑州市护理学会教育专业委员会委员、郑州市护理学会科研专业委员会委员。

2015年通过公开竞聘的方式,丁恒走上了荥阳市人民医院护理部主任这一工作岗位,从此拉开了她护理生涯的新篇章。

丁恒转变为一支400余人护理队伍的管理者,心理压力也是陡然上升:荥阳市人民医院护理队伍是一支年轻的队伍,怎么带?往哪里带?成为她首先要考虑的问题。面对院领导的期望、同事们的期盼,她陷入了短暂迷茫,然而她没有退缩,没有畏惧,坚定信念,迎难而上,沉思过后,“抓质量,保安全,搞培训,提服务,促创新,赢发展”18个字的醒目字眼出现在丁恒的脑海中。她深知,这看似简单的字句却是荥阳市人民医院这支护理队伍在市场竞争日益激烈的今天赖以生存的砝码,是为老百姓看得了病、看得好病、看得起病的人民满意医院最有力的保障。 李小玉 冯超 文/图



生活中的丁恒



工作中的丁恒

### 安全保障 持续学习

丁恒说:“我也是从一名年轻的什么都不懂的小姑娘成长为今天的我,没有人生下来就是护理精英,要想打造一支技术精良、服务至上的护理队伍,没有规范化的培训是不行的。”

作为护理队伍的“领头雁”,她利用现有的资源营造氛围,积极组织护士长参加省内外护理管理知识培训班,参加护理高级研修班,为全院护理队伍注入了先进的护理理念。

对全院护理人员进行分层级管理,将

全面培训与重点考核有机结合,狠抓不同层级护理人员的“三基三严”训练,考核实行个人、团体两项排名,利用奖惩机制,激励她们、鼓舞她们、督促她们成长。逐渐地在科室之间、护士长之间、护士之间形成了比、学、赶、帮、超的浓厚学习氛围,为全院护理人员树立了良好的社会价值观。通过一年来的努力,每月一次的考核已卓见成效,护理人员的理论知识、技能操作水平及护理质量均得到了全面提升,病人及家属的满意度较之前也得到了明显提高。

### 责任落实 注重服务

丁恒认为,人员培训到位了,护理队伍的人文修养提高了,思想的升华必然带动态度的转变,态度的转变是一切服务理念的根本,当所有的护理人员理解了这些,那服务提升就不是什么难事了。

今天你再走进荥阳市人民医院的大门,你会感受到不是亲人胜似亲人的关怀,你会体验到回归家庭的温暖,这就是丁恒主任提倡的护理境界。

加强护理服务礼仪培训,通过培训激发了护理人员主动服务意识,加强了护理文化建设,提升了护理人员的人文修养,规

范了护理服务用语,从而进一步提高了患者满意度。

深化优质护理服务的内涵,牢固树立“以病人为中心”的责任制整体护理服务理念,在全院范围继续推行“Teach-back”,加强与病人有效沟通,落实责任制整体护理。

每月对各临床科室住院患者护理服务满意度进行调查,深入病房,发现护理工作中的缺陷,及时反馈整改,并对调查成绩进行排名,对调查成绩低的科室召开专题会议,集思广益,发现问题,及时整改,全面提高护理服务满意度。

### 提升技术 促进创新

作为一名思想开拓的管理人才,丁恒没有以曾经取得的工作成绩而自满,她觉得一个优秀的护理队伍,没有持续的创新是不行的,因为你走得再快,也比不上别人在跑,那样你迟早会被别人超越,要想不被别人轻松赶上,持续创新服务才是硬道理。

她有计划地选派科室业务骨干赴省内外三甲医院进修学习,带回了先进的护理新技术、新理念:肿瘤科护士带回的在EKG下PICC穿刺置管技术、儿童康复科护士带回来的小儿抚触及药疗技术、肾病内

科护士带回的扣眼穿刺技术、心内科护士带回的表盘式皮下注射技术已广泛应用于各临床科室,并取得了良好的社会效益和经济效益。紧接着骨二科护士为病人自制了三角垫,ICU护士为病人自制了小护肩,护手套,产科的护士为病人开展了孕妇讲堂,新生儿监护室的护士为孩子父母提供育儿知识讲座,输液中心的护士为没有陪护的病人送上一杯热水……一个个服务亮点就这样被衍生了出来。

丁恒相信,从此以后,创新将是荥阳市人民医院护理服务永远的话题。

### 持续创新 谋求发展

作为一名新时代的护理管理者,要想打造一支经得起考验,受得起摔打的过硬护理队伍,在创新的道路上谋求不断发展方向才是一个合格的护理管理者,所以丁恒在不断探索护理管理的新模式,在不断攀岩护理管

理的高峰。她由衷希望,在自己这一生的护理生涯中能尽可能地把把自己的护理才学信念融入荥阳市人民医院这支护理队伍中去,让这支优秀的护理团队在未来的发展道路上越走越宽,越走越强。

### 更新理念 狠抓质量

丁恒认为,护理是一门多学科专业,有很多优势和发展的空间,作为一名优秀的管理者,必须更新管理理念,改变现有的管理模式,才能推动护理管理进入程序化、规范化、科学化、精细化、常态化的良性运行轨道。

她到任的第一件事就是修订绩效考核标准,明确奖惩制度,在科室间树立竞争意识,使护理人员既有紧迫感,又有使命感,既树立竞争意识,又增强服务意识和质量意识,从而不断提升护理质量。

为了更紧密地与上级三甲医院接轨,她赴杭州邵逸夫医院进修学习,带

回了“Teach-Back”床边双核对工作流程等先进的护理工作模式,有效提升了护患沟通的人性化,使护理服务满意度持续提升,有效杜绝了给药错误等护理并发症的发生,进一步改善服务、提升质量、优化流程、提高效能。丁恒在护理队伍中导入品管圈的质量管理模式,通过先进的管理工具,激发职工的积极性和创造性,从要我做变为我要做,创建愉快的工作环境,增强工作责任感,进一步提高护理队伍积极向上的工作态度和解决问题的能力,使荥阳市人民医院的护理质量迈向了全新征程。

### 提升质量 保证安全

作为一名护理管理者,丁恒深深地懂得,护理质量在保证医疗护理服务效果中占有重要地位。护理质量管理是护理管理中的主体,是为患者提供优质安全护理服务中必不可少的重要保障,然而护理质量缺陷是临床实际中不可避免的隐患,是引发医疗纠纷的重要原因,也是各临

床科室甚至医院核心竞争力的因素之一。有了质量的稳步提升,才有护理安全的稳步发展。

在全面提升全院护理质量的过程中,丁恒修订了“护理不良事件50项”“护理安全隐患100问”,编写了《常用临床护理技术操作并发症的预防及处理》一书,她多次组织护士姐妹学习《护理核心制度》《护士条例》、相关的法律法规,让这支年轻的护理队伍不再是一个茫知的团体,她们所有工作都是以护理安全为前提,只有把护理安全放在护理工作的核心位置,才能为将来打造护理品牌而励精图治。